Office of the Ombudsman

1997 ANNUAL REPORT

For the period January 1, 1997 to December 31, 1997

YUKON LEGISLATIVE ASSEMBLY

Office of the Ombudsman

Ombudsman and
Information and Privacy Commissioner

Box 31300
Whitehorse, Yukon
Y1A 5P7

or

Government of Yukon
Box 2703
Whitehorse, Yukon
Y1A 2C6

Located at:

211 Main Street
Suite 200
Whitehorse, Yukon

Telephone: 867-667-8468
Toll free in Yukon: 1-800-661-0408 (ext. 8468)
Facsimile: 867-667-8469

Website: www.ombudsman.yk.ca
E-mail: ombudsman@yukon.net

103-03226/

YUKON LEGISLATIVE ASSEMBLY
Office of the Ombudsman

April 1998

The Honourable Robert Bruce
Speaker of the Legislative Assembly
P.O. Box 2703
Whitehorse, Yukon
Y1A 2C6

Mr. Speaker:

I have the pleasure of presenting to you and through you to the Legislative Assembly the Annual Report of the Yukon Ombudsman and Information & Privacy Commissioner.

This report is submitted pursuant to Section 31(1) *Ombudsman Act* and Section 47(1), *Access to Information and Protection of Privacy Act*. The report covers the activities of the Office of the Ombudsman and the Information & Privacy Commissioner for the period January 1, 1997 to December 31, 1997.

Yours truly,

H Moorlag

Hank Moorlag
Ombudsman

REMARKS OF THE OMBUDSMAN/INFORMATION AND PRIVACY COMMISSIONER

The Yukon Office of the Ombudsman was created July 1, 1996 following the enactment of the *Ombudsman Act* and the *Access to Information and Protection of Privacy Act*. An arrangement between the Legislative Assemblies of the Yukon and Alberta resulted in the appointment of Harley Johnson, the Ombudsman for Alberta, as the Yukon's first Ombudsman and Information & Privacy Commissioner. In addition to his busy schedule as Alberta's Ombudsman, Mr. Johnson traveled to Whitehorse on a monthly basis to oversee the establishment of the Yukon office and to carry out his duties. Mr. Johnson's appointment ended March 31, 1997.

On April 8, 1997 I had the honour to be appointed as the Yukon Ombudsman on the recommendation of an all-party selection committee and a subsequent vote of the Members of the Legislative Assembly. I was very grateful for the solid foundation that had been laid down by Harley Johnson and the Ombudsman's Assistant, Catherine Buckler. The office administration and clerical functions were

Hank Moorlag, Yukon Ombudsman and Information & Privacy Commissioner

well developed with the very able assistance of Randi Mulder, our part-time receptionist/secretary. I was impressed with the extent to which Mr. Johnson had promoted the Office and established professional working relationships with government officials.

An introduction and orientation to the role of Ombudsman and Information & Privacy Commissioner was made easier because I was immediately welcomed by my colleagues in Canada. They were very generous with their time and depth of knowledge. That connection was strengthened by attendance at the following conferences and workshops: an Information and Privacy workshop in Edmonton in April; the conference and workshops of the United States Ombudsman Association in Portland in May, attended by myself and my Assistant; the Canadian Ombudsman conference in Regina; and the Information and Privacy Commissioners' conference in Edmonton during the fall of 1997.

The past year has provided a wide range of experiences and challenges that has helped to refine the process of receiving complaints, conducting investigations, preparing reports and dealing with government departments and agencies on the adoption and implementation of recommendations under the *Ombudsman Act*. As the Information and Privacy Commissioner I have dealt with a variety of requests for review under the *Access to Information and Protection of Privacy Act*. I was very pleased to co-sponsor and participate in an Access to Information and Privacy Symposium held at the Yukon Archives last October.

In the coming year I see several challenges for the Office. Efforts must continue to inform the public about the services of the Office of the Ombudsman. Through the Office's casework a positive impact must be made with the aim of improving openness and fairness in government administration.

Ombudsman Act

Chapter 17, SY 1995

31.(1) The Ombudsman shall report annually on the affairs of his or her office to the Speaker of the Legislative Assembly, who shall cause the report to be laid before the Legislative Assembly as soon as possible.

TABLE OF CONTENTS

The Office of the Ombudsman 1

History 1

The Role of the Yukon Ombudsman 1

Who Can Complain? 1

Openness in Government 2

Administrative Fairness 2

The Year in Review 3

Ombudsman's Flow Chart of Complaints 4

Investigative Summaries 5

Overview 5

Authorities 5

Public Service Commission 5

Department of Justice – Whitehorse Correctional Centre 6

Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board 6

Department of Justice – Whitehorse Correctional Centre 6

Department of Justice – Whitehorse Correctional Centre 7

Statistical Tables 8

Table 1: Complaints 8

Table 2: Investigations 9

Table 3: Complaints Not Investigated 10

THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN

History

For as long as government has existed the issue of guaranteeing citizens fair and equitable treatment under the law has been a concern. Although various protections have been utilized over the years, the most widespread means of enabling government-citizen fairness in modern times has been that of the Ombudsman. This concept of a grievance procedure, being neither political nor legal in nature, was initially developed in Sweden. The first public sector Ombudsman (meaning spokesperson) was appointed by the Parliament of Sweden in 1809.

New Zealand was the first country of the British Commonwealth to adopt the Ombudsman concept in 1962. Canada has the distinction of being the fourth Commonwealth country (after New Zealand, Guyana and the United Kingdom) and the first North American Legislature to establish an Ombudsman's Office. Alberta's act was the first to be adopted, in 1967, and is largely based on the New Zealand legislation. To date, only Prince Edward Island and the Northwest Territories have never had a provincial or territorial Ombudsman.

The Role of the Yukon Ombudsman

An Ombudsman is:

- a neutral dispute solver
- an impartial investigator in situations where individuals believe they have been unfairly treated by the territorial government or agencies
- independent of government
- an Officer of the Legislative Assembly

An Ombudsman is not:

- an advocate for the complainant
- a defender of government actions
- a public servant

An Ombudsman can:

- advise you of what steps to take with the public body
- refer you to an available remedy
- can have access to information otherwise unavailable through the exceptional powers of the Ombudsman Act
- can recommend but not order government officials to remedy wrongs

The Ombudsman can only act if complaints fall within his jurisdiction. Jurisdictional authorities include:

- departments of the Yukon Territorial Government
- crown corporations and independent authorities or boards
- public schools and Yukon College
- hospitals, local and regional health bodies
- governing bodies of professional and occupational associations
- municipalities and Yukon First Nation governments by their request

The Ombudsman can not investigate:

- complaints about the courts, the Yukon Legislature, the Yukon Elections Office, or lawyers acting on behalf of the government
- disputes between individuals
- complaints against the federal government
- complaints about actions which occurred prior to the Ombudsman Act becoming law

Who Can Complain?

Any person or group of persons who still feel they have been unfairly treated after they have exhausted all available appeal processes.

OPENNESS IN GOVERNMENT

Government "openness" facilitates departments and agencies to act in an open, responsible and respectful manner with regard to the expectations and rights of citizens. The Office of the Ombudsman encourages public bodies to review their policy and procedures to ensure that they facilitate openness of office.

An "open" department or agency is one that:

- facilitates citizen access to public information and services
- takes every effort to provide timely, accurate information that is easy to understand
- clearly explains to citizens any decisions affecting them
- allows citizens to have decisions reviewed by higher authorities or other authorities if they are dissatisfied with them
- consults citizens about their expectations and level of satisfaction before setting standards
- works cooperatively with the public to implement changes
- does not invoke false processes to justify a refusal or inaction
- does not make promises it cannot keep
- says what it will do and does what it says
- freely accepts fair its acts or omissions

ADMINISTRATIVE FAIRNESS

The primary role of the Ombudsman's office is to receive and investigate complaints of administrative unfairness made by individuals or groups against the government. Administrative fairness standards are used in evaluating the decisions, actions or omissions of government organizations. These standards are used as a reference guide in conducting investigations, drawing conclusions, and making recommendations.

The concept of administrative fairness is based on the recognition of "natural justice" or "procedural fairness" which has evolved through the courts to ensure that the decisions of administrative bodies are arrived at fairly.

The following principles are considered to be the minimum procedural protection on which persons affected by the decisions of governments are entitled to rely:

- the right to be heard
- the right to adequate notice
- the right to disclosure
- the right to rebut opposing evidence and to correct prejudicial statements
- the right to an unbiased decision-maker
- the right to reasons for decisions
- the right to have the decision based on evidence

An administrative body can establish and promote an environment of fairness by adhering to the principles of natural justice. The Office of the Ombudsman encourages administrative bodies to apply these principles and develop a standard of service that is consistent and clear.

The Office of the Ombudsman received [redacted] complaints during 1997. Of these complaints, [redacted] were jurisdictional, meaning that they related to matters that were outside the authority of the Ombudsman to handle.

Examples of non-jurisdictional complaints could be those related to federal government departments or the private sector. The Office maintains a list of other bodies handling complaints, including the RCMP Public Complaints Commission, the Access to Information and Privacy Commissioners and Bank Ombudsman offices to whom people can be referred.

Of the remaining [redacted] complaints that were within the jurisdiction of the Ombudsman to investigate, [redacted] were referred to another remedy or appeal. This means that the government authority against whom the complaint was being made had either not been made aware of the complainant's concern, or there was an available remedy by way of a review or appeal process that was considered adequate in the circumstances to deal with the complaint. This is an important statistic because it reflects the expression of public concern that is external to the dealt with through internal reviews and procedures.

Nineteen formal investigations were started in 1997. Twelve were concluded during the year. Eleven investigations were carried over from 1996. The average workload for investigators was [redacted] files under the *Ombudsman Act*.

During the year some delays were experienced in completing *Ombudsman Act* investigations as the Office adjusted to shifting priorities. The major factor affecting the length of time it takes to complete an *Ombudsman Act* investigation is the provision of reports for review under the *Access to Information and Protection of Privacy Act* (*ATIPP*). Under the *Act*, a review must be completed within a 90-day time frame. This includes an inquiry, if one takes place. The impact of the delays on service users is being closely monitored.

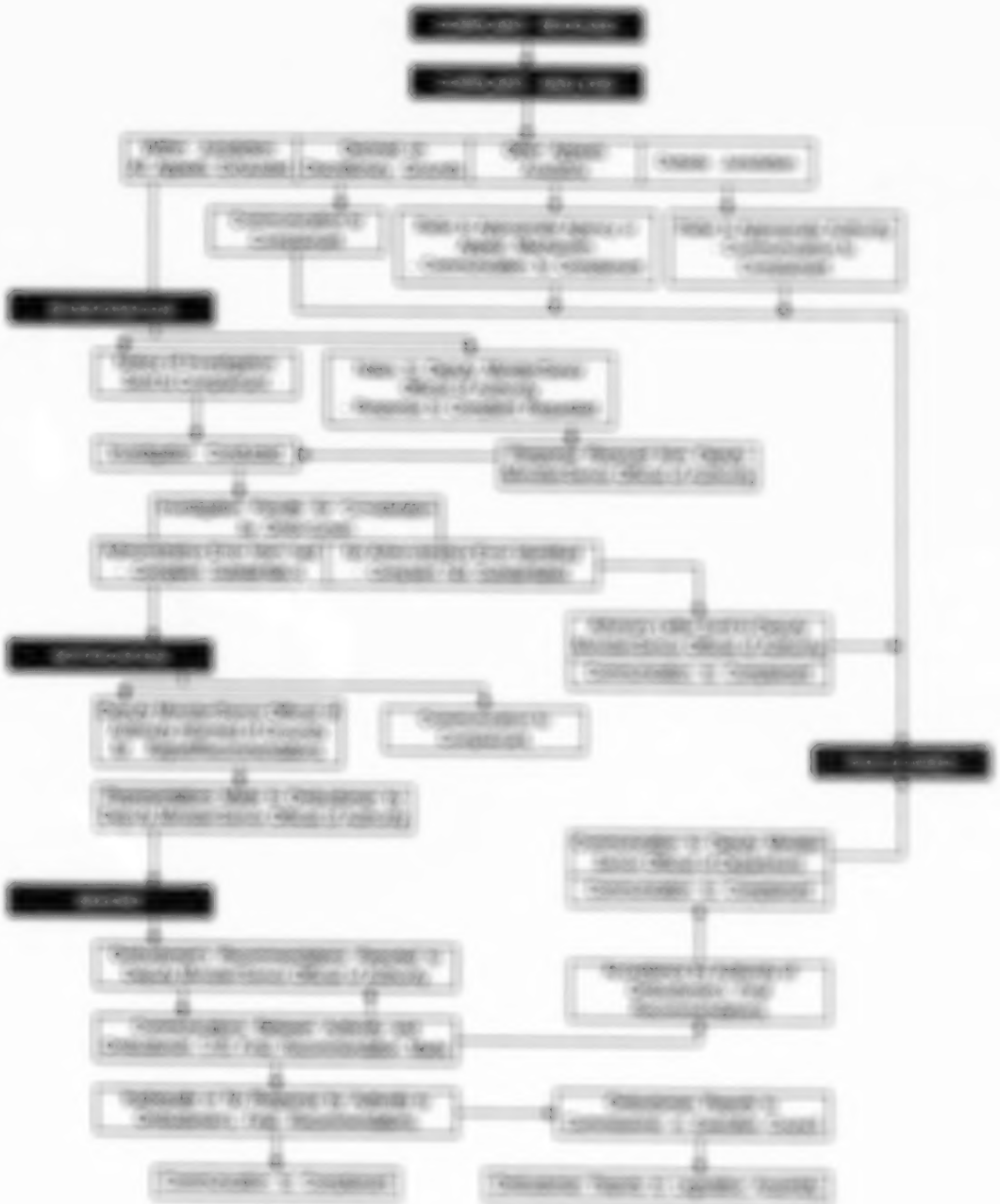
The power of the Ombudsman to prioritize issues as they arise during the year. Section [redacted] of the *Ombudsman Act* states that the Ombudsman may not investigate conduct occurring prior to the commencement of the *Act* (July [redacted], 1996). This provision of the *Act* was interpreted initially as having some discretion to review the issues of a case if the complaint was based on a post-commencement event.

The Office of the Ombudsman was required to review this interpretation after several recommendations made in an authority were challenged under Section [redacted]. The recommendations all related to events occurring prior to the commencement of the *Act*. On review, the Ombudsman withdrew the recommendations and implemented Office policy. Under the policy, the Ombudsman will review the relevant issues of a complaint if that issues precedes July [redacted], 1996, but no completion of an investigation will prompt a report with opinions and recommendations that are limited to matters occurring after the commencement of the *Ombudsman Act*.

Efforts continued during the year to make the public more aware of the role of the Ombudsman. Community visits were scheduled where the Ombudsman will public meetings and met with government departments and agencies. Discussions at these meetings included the function of the Office, procedural fairness and openness in government administration.

An interesting fact is that per capita, Yukoners are greater users of the service than their eastern neighbours. For this reason and because the information toolkit material is prepared to be the leading source of information and communication in the future, the Office introduced an Ombudsman outreach during 1997. The outreach can be viewed at www.ombudsman.yk.ca for information about the role of the Ombudsman and the Information & Privacy Commissioner.

Ombudsman's Flow Chart of Complaints



[redacted]

[redacted]

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Department Of Justice - Whitehorse Correctional Centre

An inmate of Whitehorse Correctional Centre made the following complaints to the Ombudsman: that attendance at programs was mandatory, enforced by increasing the inmate's security rating for non-attendance; and that a corrections officer used confidential information for purposes other than those intended.

An investigation was conducted which resulted in recommendations that inmates be provided with adequate and appropriate reasons for discretionary decisions, and the Inmate Handbook be updated to reflect new policy. In addition, although the Ombudsman chose to handle the latter complaint as one of administrative fairness, recommendations were made in conjunction with this investigation under the general provisions, Section 42, of the *Access to Information and Protection of Privacy Act*, to include training on the *Act* for Whitehorse Correctional Centre staff.

Yukon Workers' Compensation Health And Safety Board

An injured worker complained to the Ombudsman that the Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board unfairly denied responsibility for a 1992 injury that the worker believed was related to a 1989 compensable injury.

The Ombudsman began an investigation after the complainant had exhausted the various levels of appeal in 1996. During the investigation the Ombudsman recommended to the Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board that the 1992 injury be accepted and adjudicated. This was done through an independent adjudicator in March, 1997.

In April, 1997 the Ombudsman investigation was concluded and an interim report was presented to the Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board with a number of recommendations. At this point the Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board challenged the jurisdiction of the Ombudsman to conduct the investigation and make a report because Section 12 of the *Ombudsman Act* states that the Ombudsman "...may not investigate conduct occurring prior to the commencement of the *Act*". The *Ombudsman Act* came into effect July 1, 1996.

After a thorough review of the matter, the Ombudsman acknowledged that he lacked jurisdiction and discontinued his investigation.

As a result of this case, policy was established in the Office of the Ombudsman in the handling of complaints where the case history precedes the commencement of the *Ombudsman Act*. Under the policy the Ombudsman will review the history of the complaint, but at the conclusion of the investigation any opinions the Ombudsman reaches or recommendations he makes will be limited to issues that arise from events occurring after July 1, 1996.

Department Of Justice - Whitehorse Correctional Centre

An inmate of Whitehorse Correctional Centre made the following complaints to the Ombudsman: not being given access to a program that the inmate believed to be required although a different program was offered; that proper security measures for accommodation of the inmate, as a special management inmate, were not being taken; that copies of signed Whitehorse Correctional Centre documents were not being provided; and, a representative of the inmate was not permitted to attend a meeting with administration.

An investigation resulted in several recommendations. Whitehorse Correctional Centre was asked to review the particular program in question, especially with respect to the establishment of eligibility criteria and whether there were other factors that might hamper an inmate's access to the program. The Ombudsman recommended that attention be given to compliance with policy as it relates to special management inmates and specifically commented on the accommodation considerations of these inmates. The Ombudsman identified the need for Whitehorse Correctional Centre to improve the management of records signed by an inmate. However, a recommendation from a different complaint, which had previously been accepted and implemented by that authority, had already addressed this issue. It was also recommended that the principles of administrative fairness be used as much as possible in all aspects of inmate interaction with administration.

Department Of Justice - Whitehorse Correctional Centre

An inmate made the following complaints: that policy was not clear concerning the complainant as a federal inmate housed at Whitehorse Correctional Centre; that a confidential letter had been received open; and that no opportunity was given to refute accusations that were made affecting the complainant.

The complaints were partially substantiated by the Ombudsman and the following recommendations were made and accepted by Whitehorse Correctional Centre: that exceptions to policy, as they relate to federal inmates, would be clearly set out; that Whitehorse Correctional Centre would ensure its staff had the necessary knowledge to adhere to the policy and procedure concerning the parole process for federal inmates; that a Case Plan would be developed immediately for the complainant; and that action on "Inmate Requests" would be reviewed for accountability. Staff also met with the complainant concerning their suspicions about previous behaviour.

STATISTICAL TABLES

TABLE 1 – COMPLAINTS

January 1, 1997 – December 31, 1997

AUTHORITY	Total Complaints	Complaints Investigated	Complaints Not Investigated*
Community & Transportation Services	8	2	6
Education	4	–	4
Executive Council Office	1	–	1
Government Services	4	1	3
Health and Social Services	17	2	15
Justice	9	1	8
Whitehorse Correctional Centre	20	2	18
Teslin Correctional Centre	1	–	1
Public Service Commission	7	1	6
Renewable Resources	6	1	5
Tourism	2	–	2
Total	**79**	**10**	**69**
Boards, Commissions, Corporations and Societies			
Yukon Housing Corporation	10	2	8
Yukon Hospital Corporation	2	–	2
Yukon Human Rights Commission	2	–	2
Yukon Legal Services Society	2	–	2
Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board	20	3	17
Total	**36**	**5**	**31**
Professional and Occupational Associations and College			
Yukon Medical Council	3	1	2
Yukon College	4	–	4
Total	**7**	**1**	**6**
Non-Jurisdictional Entities	**104**	**–**	**104**
COMBINED TOTAL	**226**	**16**	**210**

*The reasons for not investigating complaints are set out in table 3.

TABLE 2 - INVESTIGATIONS

January 1, 1997 - December 31, 1997

AUTHORITY	From 1996	Started 1997	Ended 1997	Outcome of Investigations Ended in 1997		Into 1998
				Discontinue	Report to Authority	
Community and Transportation Services	1	2	1	–	1	2
Government Services	–	1	–	–	–	1
Health and Social Services	3	2	2	2	–	3
Justice	–	1	–	–	–	1
Whitehorse Correctional Centre	3	2	3	–	3	2
Public Service Commission	–	3	2	–	2	1
Renewable Resources	1	1	1	1	–	1
Total	**8**	**12**	**9**	**3**	**5**	**11**
Boards, Commissions and Corporations etc.						
Yukon Housing Corporation	–	2	1	1	–	1
Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board	3	4	2	2	–	5
Total	**3**	**6**	**3**	**3**	**–**	**6**
Professional and Occupational Associations and College						
Yukon Medical Council	–	1	–	–	–	1
Total	**–**	**1**	**–**	**–**	**–**	**1**
COMBINED TOTAL	**11**	**19**	**12**	**6**	**5**	**18**

TABLE 3 - COMPLAINTS NOT INVESTIGATED

January 1, 1997 - December 31, 1997

AUTHORITY	Totals	*Reasons For Not Investigating					
		A	B	C	D	E	G
Community & Transportation Services	6	1	4				1
Executive Council Office	1		1				
Education	4	1	2				1
Government Services	3		2	1			
Health and Social Services	15	1	9		1	1	3
Justice	8		5		1	1	1
Whitehorse Correctional Centre	18	2	11	4			1
Teslin Correctional Centre	1		1				
Public Service Commission	6		4	1	1		
Renewable Resources	5		4		1		
Tourism	2		2				
Total	69	5	45	6	4	2	7
Boards and Commissions etc.							
Yukon Housing Corporation	8		6	1			1
Yukon Hospital Corporation	2		1		1		
Yukon Human Rights Commission	2		1				1
Yukon Legal Services Society	2		2				
Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board	17	2	10	2			3
Total	31	2	20	3	1	–	5
Professional and Occupational Associations and College							
Yukon Medical Council	2		2				
Yukon College	4		1	1		1	1
Total	6	–	3	1	–	1	1
Non-Jurisdictional Entities	104	–	0	0	104	–	–
COMBINED TOTAL	**210**	**7**	**68**	**10**	**109**	**3**	**13**

Reasons:
- A Further inquiries required
- B Referred to another remedy or appeal
- C Otherwise resolved
- D No authority to investigate
- E Declined on discretionary ground
- G Did not provide sufficient information

Access to Information and Protection of Privacy Act

Chapter 1, SY 1995

40.(1) The Ombudsman appointed under the Ombudsman Act is also the Information and Privacy Commissioner.

47.(1) The Commissioner must report annually to the Speaker of the Legislative Assembly on
(a) the work of the Commissioner's office, and
(b) any complaints and reviews of complaints to the Commissioner about the Commissioner's decisions, acts, or failures to act.

TABLE OF CONTENTS

Amendments to the Act 11

Access to Information and Protection of Privacy 11

History 11
Administering the Act 12
Access Rights 12
Privacy Rights 12
Information Retrieval 12
Commissioner's Role 12
Complaints 12
Reviews 12
Appeals 13

The Year in Review 13

Reviews and Investigative Summaries 14

Overview 14
Public Bodies 14
Department Of Education 14
Department Of Health And Social Services 14
Department Of Education and Public Service Commission 15
Yukon Housing 15
Yukon Workers' Compensation Health And Safety Board 16
Department Of Justice and Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board 16

Statistical Tables 17

Table 1: Complaints and Requests for Review 17
Table 2: Cases Opened 17
Table 3: Means of Settlement 17

AMENDMENTS TO THE ACT

The amendments to the *Access to Information and Protection of Privacy Act*, proclaimed December 11, 1997, repeal sections of statutes that are no longer relevant because they have been replaced by provisions of the *Act*.

They also allow the Information and Privacy Commissioner to review the fees to be paid by applicants under the *Act*; to extend the time for completing a review under the *Act* up to an additional 60 days if the time is needed to mediate a review; and to report to a Minister information, comments and recommendations about instances of maladministration in the management or safekeeping of records. The Commissioner is also required to report evidence of an offence under Yukon or Canadian law to the RCMP.

The amendments also set out the procedure for appointing an acting Commissioner to carry out a review of a request under the *Act* when the Commissioner believes he or she would be in a conflict of interest or might reasonably be thought to be biased in undertaking or continuing a review.

They also make it an offense to tamper with a record for the purpose of misleading any individuals, and authorize the Yukon Archives to disclose personal information where an individual has been dead for 25 years or more.

ACCESS TO INFORMATION AND PROTECTION OF PRIVACY

History

Information rights are a relatively new body of citizen rights in many countries. They commonly deal with legislated rights of access to information and rights for protection of personal information. Sweden is generally credited as the country with the oldest access rights to government records. Information access and protection of privacy legislation began to emerge in North America in the 1960s and 1970s. The first Freedom of Information Act was proclaimed in the United States in 1966 and the first Privacy Act followed in 1974.

Canada's history of legislating information rights is more recent, and in many cases, still evolving. At the federal level, information rights were first addressed in legislation during the mid 1970s. Although the 1974 Protection of Privacy Act is significant as the first federal statutory recognition of the right to privacy, it was not until 1983 that the much weightier and comprehensive Access to Information Act and Privacy Act were both proclaimed in force. Currently, all provinces and territories have their own information access and privacy protection provisions. The *Access to Information and Protection of Privacy Act* was proclaimed in Yukon on July 1, 1996 and applies to all territorial departments, agencies, boards, commissions, and corporations. The Ombudsman appointed under the *Ombudsman Act* is also the Information and Privacy Commissioner. The Information and Privacy Commissioner, like the Ombudsman, is an independent authority responsible to the Legislative Assembly.

The *Access to Information and Protection of Privacy Act* regards the government as the caretaker, not the owner, of the information it possesses. The information, rightfully, belongs to the public. The true owner of personal information is the person to which that information pertains. The *Act* aims to strike a balance between the public's right to know and the individual's right to privacy as these rights relate to information held by public bodies within the Yukon Territory.

Administering the Act

Section 42 of the *Access to Information and Protection of Privacy Act* gives the Information and Privacy Commissioner responsibility for monitoring how the *Act* is administered. Some of these responsibilities include:

- educating the public about the *Act*
- receiving comments or complaints from the public concerning the administration of the *Act*
- conducting investigations and reporting on complaints against the administration of the *Act*
- commenting on the implications for access to information or for protection of privacy of existing or proposed legislative schemes or public bodies
- authorizing the collection of personal information from sources other than the individual the information is about

Access Rights

The legislation guarantees access to Yukon government records with certain exceptions. Records available to the public include files, letters, agreements, microforms and computer records dealing with all aspects of government operations.

The *Act* also guarantees access to personal information about one's self and gives the requester the right to ask for corrections to that information.

Certain types of records are protected and cannot be released. Exceptions to access provisions include: personal information about other people, information that could cause a person or a government body to make or lose money, information that could be a threat to public safety, information that could interfere with law enforcement, and Cabinet records for up to fifteen years.

Privacy Rights

The section of the *Act* dealing with protection of privacy specifies how a public body may collect, use, and disclose personal information. The legislation prevents other people from seeing personal information without consent, and prevents unauthorized personal information from being collected, used or made public.

Information Retrieval

Any person wishing to obtain information from a government department or agency should first contact the relevant office and see if the information is available there. If not, the Yukon Archives have the necessary forms to complete. They also have a directory to search for information about Yukon government departments and the kind of records they keep.

There is a thirty day deadline to provide the information unless the time limit is extended by the archivist.

Commissioner's Role

Individuals can request the Information and Privacy Commissioner to review decisions made by a public body or resolve a complaint made under the *Act*.

Complaints

A person may request the Commissioner to review a complaint that a public body has not collected, used or disclosed information in compliance with the *Act*.

Reviews

The goal of the *Act* is to make information more accessible to Yukoners, so most requests for information are granted. There may be times, however, when a department will have to turn down a request, or part of a request, for information. Any person who requests access to a record may ask the Information and Privacy Commissioner to review:

- a refusal to grant access to a record
- a decision to separate or obliterate information from a records
- a decision about a time extension

The Commissioner may also review:

- third party requests to review a decision by the public body to disclose information about that third party

- requests to have personal information corrected or annotated that are not granted by the public body.

Requests for review must be submitted to the Commissioner, in writing, within thirty days of being notified of the decision to be reviewed. If the matter cannot be settled through mediation, the Commissioner must conduct an inquiry. After completing a review, the Commissioner must prepare a report which sets out his findings, recommendations and reasons for those findings and recommendations. The public body must decide whether to follow the recommendations of the Commissioner and give written notice of its decision to the parties involved.

Appeals

Appeals may be made to the Supreme Court by:

- applicants when a public body does not follow the Commissioner's recommendations
- applicants unhappy with the determinations of the Commissioner
- third parties when decisions are made to release information about them

THE YEAR IN REVIEW

The 1997 calendar year was a remarkably active one for the Information and Privacy Commissioner. During 1996, it was projected that this function would represent about 20% of the work of the Office. Our 1997 experience was that it was closer to 40% in relation to actual time spent on Access to Information and Protection of Privacy (ATIPP) matters.

Seventeen ATIPP cases were handled in 1997 by way of reviews under the *Access to Information and Protection of Privacy Act*. When a request for review is received, the Commissioner delegates authority to his Assistant who attempts to resolve the matter through mediation. Six cases were successfully mediated in this way during the year.

If mediation is not successful or not considered appropriate, the Commissioner must hold an inquiry. Three inquiries were held during 1997. These resulted in reports to the parties with recommendations to the public body. In all cases the recommendations were accepted and implemented.

The Office of the Information and Privacy Commissioner was pleased to participate with Yukon Archives and Yukon Justice in hosting an ATIPP Symposium in Whitehorse during October, 1997. Guest speakers included David Flaherty, B.C.'s Information and Privacy Commissioner, Gerald Norry of the Federal Privacy Commissioner's Office, and Judith Whitmarsh from Edmonton, who is an information and privacy specialist. The symposium drew senior Yukon Government officials and staff working with records management, as well as department ATIPP co-ordinators. We were pleased to have introductory remarks made by the Honourable Lois Moorcroft, Minister responsible for the *Access to Information and Protection of Privacy Act*, who brought greetings from the Yukon Government and reiterated the government's commitment to the purposes of the *Act*: openness and accountability. The symposium agenda included an overview of the *Act* and its practical application to public administration. The symposium was very well received and has prompted planning for a follow-up event in 1998 on the topic of electronic records.

As Yukon's Information and Privacy Commissioner I attended a conference in Edmonton with my counterparts from across Canada. Topics of discussion included privacy issues around the "mining" of databanks, personal identifier systems, and a central firearms registry. All are current initiatives and activities within various levels of government. The 1998 national conference is being held in Whitehorse during the last week of June.

REVIEWS AND INVESTIGATIVE SUMMARIES

Overview

Reviews occur as a result of a written request. The Commissioner can also receive complaints about the *Access to Information and Protection of Privacy Act* concerning the administration of the Act and can conduct investigations into these complaints.

Public bodies

Department Of Education

The Commissioner conducted an inquiry to review how personal information was collected or used. A school official complained to the Information and Privacy Commissioner that personal information about the school official had been collected by an employee who then used the information in an attempt to discredit the school official within the department. The school official was able to correct the situation by providing proof that the prejudicial information collected by the employee was in error.

The Commissioner found that there was an improper and unauthorized collection of personal information and that the department has responsibility for the conduct of its employees. The Commissioner also found that the records generated by the department as a result of the department's response to this matter did not become part of the record keeping system. Finally, the Commissioner found that there was a lack of understanding related to access and privacy issues by some department employees.

The Commissioner made four recommendations. A normal remedy for the collection of information in contravention of the *Access to Information and Protection of Privacy Act* would be for the public body to destroy the offending material. In this case, however, the matter was not straight and it was more appropriate to have a record of the events. The Commissioner therefore recommended that the relevant material become part of the official record. The second recommendation was for the department to seek closure on the matter by making a written apology. The third recommendation was for the department to include its file on the matter within its records system. The final recommendation required the department to undertake a training program for personnel handling sensitive, personal information. All the recommendations were accepted and implemented.

Department Of Health And Social Services

A request for review was made of a decision by the Department of Health and Social Services to deny access to information related to the number of occurrences and associated costs of a medical procedure.

The public body argued at an inquiry before the Information and Privacy Commissioner that the release of the requested information could disclose personal and stigmatizing information, because the number of occurrences of the procedure was so low.

The applicant argued that statistical information for research purposes should be disclosed as authorized by the *Access to Information and the Protection of Privacy Act*.

The Information and Privacy Commissioner concluded that the release of the requested information could result in an unreasonable invasion of privacy. The Commissioner recommended and affirmed that the public body should continue to refuse access.

Department Of Education and Public Service Commission

An individual who was partially granted and partially denied a request for access to records from two different public bodies requested the Commissioner to review the matter.

Upon mediation it was determined that the Department of Education had some of the records requested. The individual had received copies of records from the Public Service Commission as a response to their request for access to records. However, a review of these records indicated that not since the remaining the records requested had inadvertently not been copied. This was promptly corrected by the public body and the request for review was settled without inquiry.

Yukon Housing

A request was made to review a decision by the Yukon Housing Corporation to deny access to all or part of a record consisting of a supervisor's duty roster for a three year period.

The public body had denied access to the requested original records under Section 5(2) of the *Access to Information and Protection of Privacy Act* for the reason that extensive references to third parties could not be reasonably severed to allow the applicant to view the originals. Alternately, the public body proposed copying the records with all third party references removed, with an estimate of costs attached.

The parties entered into mediation but were unable to resolve the issues prior to the 30-day time restriction set by the *Act*. An inquiry was held by the commissioner.

During mediation the applicant made a request to the Territorial Archivist to waive the fee. The Archivist denied the request stating that the policy was to interpret "undue hardship" as a demonstrated inability to pay the fee. The Archivist proposed to begin three hours of free preparation the applicant was entitled to under the *Act's* regulations. The public body agreed to prepare as many records for release as possible within the 3 hour time frame, which occurred prior to the inquiry.

At the inquiry the applicant argued that the proposed process for reviewing third party information was unreasonable, that the associated costs were excessive, that the level of fee discretion served to deny access to the records being sought, and that the Archivist's decision on the waiver of fee was an improper interpretation of the *Act*.

As of the date of the inquiry the regard for review process under Part 1 of the *Act* did not authorize the commissioner to examine the reasonableness of the estimate of fees so as to review the Archivist's decision regarding a waiver of fee. However, since this was integral to the release of the requested records, the commissioner exercised the general powers provisions of Section 52 to examine this aspect of the administration of the *Act*.

The commissioner recommended that the public body prepare a revised cost estimate based on the actual time spent on work already completed, resulting in a significantly reduced estimate. The commissioner also recommended that the Archivist implement as standard practice an active offer of the three free hours of work at the outset of an access request, when applicable, to assist in developing a more accurate estimate of costs for the remaining work.

The commissioner did not have authority, prior to the December 1997 amendments to the *Act*, to review a decision by the Archivist to deny a request for a waiver of fee. However a recommendation was made for the Archivist to communicate to the applicant how the policy on eligibility for a waiver of fee was developed and why it contains the current criteria.

Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board

A request for access was received by a Request for Access to Records under the Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board for summary statistics on [redacted] claims [redacted] [redacted] [redacted]. The request was made by [redacted] [redacted] [redacted]

[illegible]

[illegible] 1 : [illegible]

[illegible] 1, [illegible] - [illegible] 31, [illegible]

[illegible]	[illegible]
[illegible]	0
[illegible]	0
[illegible]	2
[illegible]	0
[illegible]	0
[illegible]	2
[illegible]	0
[illegible]	0
[illegible]	0

[illegible] 2 : [illegible]

[illegible] 1, [illegible] - [illegible] 31, [illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	0
[illegible]	[illegible]	0
[illegible]	[illegible]	2

[illegible] 3 : [illegible]

[illegible] 1, [illegible] - [illegible] 31, [illegible]

[illegible]	[illegible]
[illegible]	0
[illegible]	2
[illegible]	0
[illegible]	0
[illegible]	0

[illegible]

Bureau de l'ombudsman

RAPPORT ANNUEL 1997

Pour la période allant du 1er janvier 1997 au 31 décembre 1997

ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON

Bureau de l'Ombudsman

Ombudsman et
Commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

C.P. 31300
Whitehorse (Yukon)
Y1A 5P7

ou

Gouvernement du Yukon
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2C6

Situé au :

211, rue Main
Bureau 200
Whitehorse (Yukon)

Téléphone : (867) 667-8468
Sans frais au Yukon : 1-800-661-0408 (poste 8468)
Téléc. : (867) 667-8469

Site Web : www.ombudsman.yk.ca
Courriel : ombudsman@yukon.net

ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON
Bureau de l'Ombudsman

Avril 1998

L'honorable Robert Bruce
Président de l'Assemblée législative
Gouvernement du Yukon
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2C6

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter, à vous et par votre entremise à l'Assemblée législative, le Rapport annuel de l'ombudsman du Yukon/du commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels.

Le rapport, présenté conformément au paragraphe 31(1) de la *Loi sur l'ombudsman* et au paragraphe 47(1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, couvre les activités du Bureau de l'ombudsman/du commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels pour la période du 1er janvier 1997 au 31 décembre 1997.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes sentiments les plus respectueux.

H Moorlag

Hank Moorlag
Ombudsman du Yukon

COMMENTAIRES DE L'OMBUDSMAN/DU COMMISSAIRE À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Bureau de l'ombudsman du Yukon a été créé le 1er juillet 1996 suivant la promulgation de la *Loi sur l'ombudsman* et de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. Les Assemblées législatives du Yukon et de l'Alberta ont conclu une entente qui a permis la nomination de M. Harley Johnson, ombudsman de l'Alberta, à titre de premier ombudsman/commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels du Yukon. En plus de son horaire chargé comme ombudsman de l'Alberta, M. Johnson se rendait mensuellement à Whitehorse pour diriger la mise sur pied du Bureau du Yukon et remplir ses responsabilités. Monsieur Johnson a terminé son mandat le 31 mars 1997.

Le 8 avril 1997, c'est avec honneur que je suis devenu l'ombudsman du Yukon suivant la recommandation d'un comité de sélection comprenant des membres de tous les partis et l'approbation subséquente des membres de l'Assemblée législative.

Hank Moorlag, Ombudsman/commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels du Yukon

Je suis des plus reconnaissants envers Harley Johnson et son assistante, Catherine Buckler, qui ont établi des bases solides. À titre de secrétaire-réceptionniste, Randi Mulder a effectué avec efficacité les tâches administratives du Bureau. Le résultat des activités de promotion de M. Johnson est impressionnant. Il a établi de bonnes relations de travail avec les fonctionnaires du gouvernement.

L'accueil de mes homologues a facilité la mise en œuvre du travail d'ombudsman/de commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Le temps que ceux-ci m'ont consacré et leurs conseils ont été des plus précieux. J'ai eu l'occasion d'établir de bonnes relations avec eux dans le cadre des conférences et des ateliers suivants : atelier sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, à Edmonton en avril; conférences et ateliers de la *United States Ombudsman Association*, à Portland, en mai, auxquels mon assistante et moi avons participé; Congrès des ombudsmen canadiens, à Regina; conférence des commissaires à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, à Edmonton, en automne 1997.

Les activités de la dernière année nous ont permis d'accroître l'efficacité des procédures d'enregistrement des plaintes, d'enquête, de préparation des rapports ainsi que des relations avec les ministères et les organismes gouvernementaux concernant l'application des recommandations conformément à la *Loi sur l'ombudsman*. À titre de commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, j'ai examiné diverses demandes dans le cadre de la *Loi sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels*. C'est avec plaisir que j'ai coparrainé et participé à un symposium sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels, tenu aux Archives du Yukon, en octobre dernier.

Au cours de la prochaine année, le Bureau aura plusieurs défis à relever. Il faut continuer à renseigner le public à propos des services qu'offre le Bureau de l'ombudsman du Yukon. Dans le traitement des cas, on doit tenir compte d'un des objectifs qui consiste à améliorer l'équité et la transparence au gouvernement.

Loi sur l'ombudsman

Chapitre 17, LY 1995

31 (1) L'ombudsman fait rapport annuellement au président de l'Assemblée législative qui fait déposer le rapport devant l'Assemblée dans les plus brefs délais.

TABLE DES MATIÈRES

Bureau de l'ombudsman 1

Historique 1

Le rôle de l'ombudsman du Yukon 1

Qui peut porter plainte? 1

Transparence au gouvernement 2

Équité administrative 2

Revue de l'année 3

Diagramme des plaintes 4

Résumés d'enquête 5

Aperçu 5

Entités 5

Commission de la fonction publique 5

Ministère de la Justice - Centre correctionnel de Whitehorse 6

Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon 6

Ministère de la Justice - Centre correctionnel de Whitehorse 6

Ministère de la Justice - Centre correctionnel de Whitehorse 7

Tableaux statistiques 8

Tableau 1: Plaintes 8

Tableau 2: Enquêtes 9

Tableau 3: Plaintes n'ayant pas fait l'objet d'une enquête 10

Historique

Depuis que les gouvernements existent, on s'a cessé de soulever la question de la garantie du traitement équitable et juste des citoyens, en vertu de la loi. Bien qu'on ait utilisé diverses procédures au fil des ans, cette fonction a surtout été confiée à l'ombudsman. Ce concept du traitement des griefs, de nature ni politique, ni juridique, a été développé en Suède. Le premier ombudsman (ce qui en suédois veut dire «porte-parole») a été nommé par le parlement de Suède en 1809.

Au sein du Commonwealth, c'est la Nouvelle-Zélande qui a été le premier pays à créer un poste d'ombudsman, en 1962. Le Canada a été le quatrième pays du Commonwealth (après la Nouvelle-Zélande, la Guyane et le Royaume Uni) et le premier pays nord-américain à établir un poste d'ombudsman. C'est en Alberta qu'on a adopté la première loi en 1967, une loi inspirée de celle de la Nouvelle-Zélande. Actuellement, seuls l'Île-du-Prince-Édouard et les Territoires du Nord-Ouest n'ont jamais eu d'ombudsman.

Le rôle de l'ombudsman du Yukon

L'ombudsman est :

- un enquêteur indépendant
- un enquêteur impartial agissant pour ceux qui croient avoir été traités de manière injuste par le gouvernement territorial ou un organisme gouvernemental
- indépendant du gouvernement
- un officier de l'Assemblée législative

L'ombudsman n'est pas :

- un défenseur des droits des plaignants
- un défenseur des actions du gouvernement
- un fonctionnaire

L'ombudsman peut :

- vous indiquer la marche à suivre avec un organisme public
- vous orienter vers une solution possible
- obtenir de l'information considérée comme étant inaccessible, grâce aux pouvoirs qui lui sont conférés par la loi
- recommander, et non ordonner, au gouvernement de remédier à la situation

L'ombudsman ne peut agir que si la plainte touche un domaine soumis à la loi. Les entités soumises à la *Loi sur l'ombudsman* sont :

- les ministères du gouvernement du Yukon
- les sociétés de la Couronne, les comités et les conseils indépendants
- les écoles publiques et le Collège du Yukon
- les hôpitaux et les organismes de la santé, locaux et régionaux
- les organismes de direction des associations professionnelles
- les municipalités et les administrations des Premières nations, à leur demande

L'ombudsman ne peut pas faire enquête :

- sur les plaintes portant sur les tribunaux, l'Assemblée législative du Yukon, le Bureau des électeurs du Yukon et les avocats agissant au nom du gouvernement
- sur les différends entre particuliers
- sur les plaintes à l'endroit du gouvernement fédéral
- sur les plaintes concernant les actes posés avant l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'ombudsman*

Qui peut porter plainte?

Les particuliers ou les groupes qui croient avoir été traités injustement, et ce après avoir épuisé tous les processus d'appel.

TRANSPARENCE AU GOUVERNEMENT

La «transparence» au gouvernement est un principe selon lequel les ministères et les organismes agissent de manière ouverte, responsable et respectueuse face aux attentes et aux droits des citoyens. Le Bureau de l'ombudsman encourage les organismes publics à revoir leurs politiques et leurs procédures pour s'assurer qu'ils soutiennent le principe de transparence.

Pour prouve de transparence les ministères et les organismes qui :

- facilitent l'accès du public aux renseignements et aux services
- font tout pour offrir rapidement des renseignements exacts et faciles à comprendre
- expliquent clairement aux citoyens les décisions qui les touchent
- permettent aux citoyens menacés d'une décision de faire revoir cette décision par des instances supérieures ou par d'autres moyens
- consultent les citoyens sur leurs attentes et leur niveau de satisfaction avant d'établir des normes
- travaillent en collaboration avec la population pour la mise en œuvre de changements, si nécessaire
- ne cessent pas de faire des promesses qu'ils ne peuvent tenir
- disent ce qu'ils vont faire et font ce qu'ils ont dit
- ne cachent rien de ce qui a trait à leurs agissements à leurs oublis

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE

Le rôle premier du Bureau de l'ombudsman est de recevoir les plaintes des particuliers et des groupes contre le gouvernement et de faire enquête sur les cas d'inéquité administrative. Les normes d'équité administrative servent à évaluer les décisions, les actes et la conduite des organismes gouvernementaux. Ces normes servent de guide tant des enquêtes et quand vient le temps de tirer des conclusions et de faire des recommandations.

Le concept d'équité administrative repose sur la reconnaissance de la «justice naturelle» ou de «l'équité de la procédure» établies par les tribunaux et visant à assurer que les décisions des entités administratives soient prises de manière équitable.

On considère que les principes suivants constituent la protection procédurale sur laquelle les personnes touchées par les décisions des gouvernements peuvent se fier :

- Le droit de se faire entendre
- Le droit à un avis adéquat
- Le droit de divulgation
- Le droit de répliquer à une preuve contradictoire et de corriger un renseignement préjudiciable
- Le droit aux services d'un interprète dûment
- Le droit de connaître les motifs d'une décision
- Le droit de recevoir une décision prise à partir de la preuve

Tous nos administrateurs pour établir et faire la promotion de l'équité ne se fondent sur les principes généraux de droit. Le Bureau de l'ombudsman encourage les entités administratives à mettre ces principes en application et à adopter des normes de services rigoureuses et claires.

En 1997, le Bureau de l'ombudsman a reçu 124 plaintes. De celles-ci, 116 visaient des plaintes relevant de la Bureau, c'est-à-dire qu'elles visaient des de l'appareil de l'ombudsman.

Des exemples de plaintes non relevant sont celles qui relèvent du gouvernement fédéral ou du secteur privé. Le Bureau tient à jour une liste des autres organismes qui s'occupent de plaintes dont la Commission des plaintes du public contre la GRC, les commissaires nationaux à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels et les ombudsmans des banques.

Des 116 autres plaintes de l'appareil de l'ombudsman, 69 ont été réglées à d'autres points. Cela signifie que les mesures gouvernementales visées auparavant il y a eu des plaintes, n'ont pas été prises de celles-ci ou qu'il y avait un recours adéquat dans les circonstances, tel un comité d'examen ou d'appel. Il s'agit d'une donnée statistique importante car il s'agit du nombre de cas qui ont conduit aux procédures internes.

L'ombudsman a enregistré 19 enquêtes en 1997. Deux ont été menées durant l'année et 11 enquêtes de 1996 ont été reportées en 1997. La charge de travail moyenne de l'ombudsman a été de 17 enquêtes au cours de l'année.

Durant l'année, certains doutes surgirent en vertu de la *Loi sur l'ombudsman* ont connu un certain recul en raison de conflits de priorité. Le facteur principal qui détermine la durée d'une enquête en vertu de la *Loi sur l'ombudsman* est le nombre d'examens conformément à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. Dans le cadre de cette loi, il faut que l'examen soit mené dans les 30 jours suivant la demande que ce soit une enquête ou un autre mode d'examen. L'ombudsman s'occupe de près les agissements des délais des enquêtes en cours.

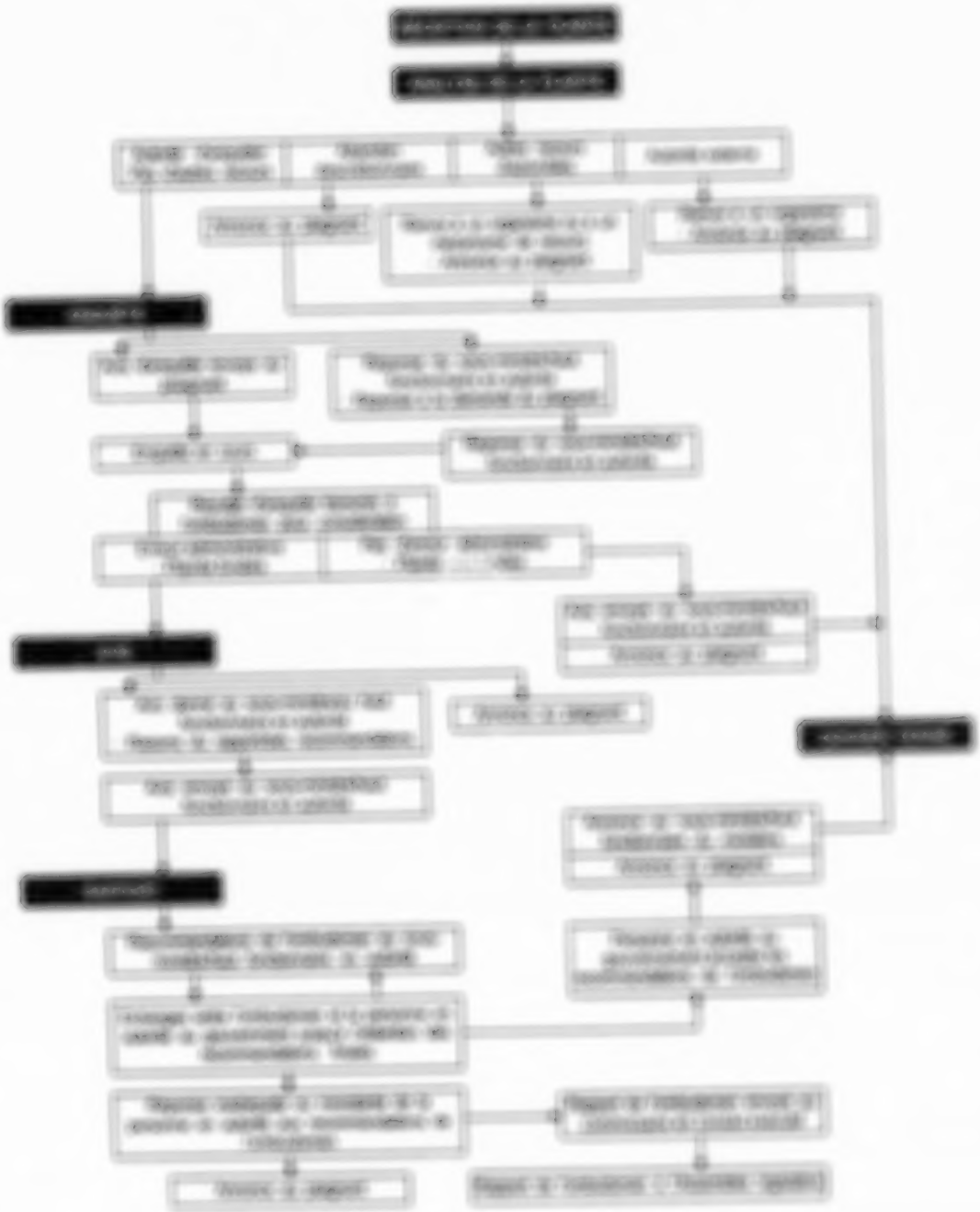
Durant l'année, il y a eu question de ce qui était du ressort de l'ombudsman. À l'article 11 de la *Loi sur l'ombudsman*, on mentionne que l'ombudsman ne peut faire l'objet de ce qui a été produit avant l'entrée en vigueur de la *Loi*, le 1er juillet 1996. On a établi auparavant cette disposition de la *Loi* comme si l'ombudsman avait un certain pouvoir discrétionnaire dans l'examen des anicroches de cas où la plainte était fondée sur un incident qui s'est produit après l'entrée en vigueur de la *Loi*.

Il a fallu que le Bureau de l'ombudsman se penche sur l'interprétation de cette disposition de la *Loi* après que des recommandations provisoires faites à une autre instance aient été rejetées en vertu de l'article 11. Les recommandations portaient sur des incidents qui s'est produit avant l'entrée en vigueur de la *Loi*. Lors de l'examen de la situation, l'ombudsman a retiré ses recommandations et a mis un point au politique. L'ombudsman fait l'examen des anicroches portant d'une plainte à cause correspondant à des incidents qui se sont produits avant le 1er juillet 1996. Toutefois, après avoir reçu ses enquêtes, il préparera un rapport concernant des aperçus et des recommandations qui traitent uniquement des incidents qui se sont produits après l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'ombudsman*.

Au cours de l'année, on a continué à sensibiliser le public au rôle de l'ombudsman. L'ombudsman s'est rendu dans des bureaux où il a tenu des rencontres publiques et il a rencontré des fonctionnaires des ministères et des organismes gouvernementaux. Les discussions à ces rencontres portaient sur le rôle du Bureau de l'ombudsman, de l'appel procédural et de la transparence de l'administration publique.

Il va nécessaire que la population du Yukon, qui compte, on est plus d'internet que ne dire servir les personnes du sud du Canada. Pour cette raison et parce qu'on pense qu'internet deviendra le mode principal de communication et de transmission de données, le Bureau de l'ombudsman a mis sur pied, en 1997, un site Web. L'adresse de notre ombudsman.yk.ca. Le site contient des renseignements sur le rôle de l'ombudsman, la commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels.

Tableau des plaintes
Ombudsman



Appareils

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

[illegible]

Entités

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Ministère de la Justice – Centre correctionnel de Whitehorse

Un détenu du Centre correctionnel de Whitehorse a formulé les plaintes suivantes à l'ombudsman : [illegible] d'un programme, s'était vu refuser [illegible] sans avoir reçu pour cela de raisons écrites ; [illegible] ; [illegible] ; [illegible]

détenus dans le traitement est particulier et a fait mention de dispositions d'incarcération pour cou-
ci. Selon l'ombudsman, il faut que le Centre correctionnel de Whitehorse améliore la gestion des
documents que signent les détenus. Toutefois, dans un autre cas, une recommandation traitant du
[illegible] par le Centre. L'ombudsman recommande également le
respect de l'équité administrative dans tous les aspects des interactions entre les détenus et
l'administration du Centre.

Ministère de la Justice – Centre correctionnel de Whitehorse

Un détenu a formulé les plaintes suivantes : les politiques relatives aux détenus sous responsabilité
fédérale, incarcérés au Centre correctionnel de Whitehorse, ne sont pas claires, le plaignant a reçu
une lettre confidentielle non scellée, et il n'a pas eu l'occasion de réfuter des accusations portées
contre lui.

L'ombudsman a jugé les plaintes en partie et a fait les recommandations suivantes, que le Centre
correctionnel de Whitehorse a acceptées : les exceptions des politiques relatives aux détenus sous
responsabilité fédérale, devraient être clairement établies; le Centre correctionnel de Whitehorse
devrait s'assurer que le personnel connaît bien les politiques et les procédures relatives à la libération
conditionnelle des détenus sous responsabilité fédérale; on préparera sans délai un plan de gestion de
cas pour le plaignant; et les procédures concernant les demandes des détenus seraient examinées
pour le renforcement de la responsabilisation. Le personnel a également rencontré le plaignant pour
avoir des éclaircissements sur un événement passé qui concerne celui-ci.

TABLEAUX STATISTIQUES

TABLEAU 1 - PLAINTES

Du 1er janvier 1997 au 31 décembre 1997

ENTITÉ	Total des plaintes	Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête	Plaintes n'ayant pas fait l'objet d'une enquête
Services aux agglomérations et Transport	8	2	6
Éducation	4	–	4
Conseil exécutif	1	–	1
Services gouvernementaux	4	1	3
Santé et Affaires sociales	17	2	15
Justice	9	1	8
Centre correctionnel de Whitehorse	20	2	18
Centre correctionnel de Toslin	1	–	1
Commission de la fonction publique	7	1	6
Richesses renouvelables	6	1	5
Tourisme	2	–	2
Total	**79**	**10**	**69**
Commissions, sociétés, et régies			
Société d'habitation du Yukon	10	2	8
Régie des hôpitaux du Yukon	2	–	2
Commission des droits de la personne du Yukon	2	–	2
Société d'aide juridique du Yukon	2	–	2
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	20	3	17
Total	**36**	**5**	**31**
Associations professionnelles et Collège			
Conseil médical du Yukon	3	1	2
Collège du Yukon	4	–	4
Total	**7**	**1**	**6**
Entités non réglementées par l'ombudsman	**104**	**–**	**104**
TOTAL COMBINÉ	**226**	**16**	**210**

* Les raisons pour lesquelles les plaintes n'ont pas fait l'objet d'une enquête sont énumérées au Tableau 3

TABLEAU 2 - ENQUÊTES

Du 1er janvier 1997 au 31 décembre 1997

ENTITÉ	De 1996	Commencées en 1997	Terminées en 1997	Résultats des enquêtes terminées en 1997		Reportées à 1998
				Enquêtes abandonnées	Enquêtes renvoyées	
Services aux agglomérations et Transport	1	2	1	–	1	2
Services gouvernementaux	–	1	–	–	–	1
Santé et Affaires sociales	3	2	2	2	–	3
Justice	–	1	–	–	–	1
Centre correctionnel de Whitehorse	3	2	3	–	3	2
Commission de la fonction publique	–	3	2	–	2	1
Richesses renouvelables	1	1	1	1	–	1
Total	**8**	**12**	**9**	**3**	**5**	**11**
Conseils et commissions						
Société d'habitation du Yukon	–	2	1	1	–	1
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	3	4	2	2	–	5
Total	**3**	**6**	**3**	**3**	**–**	**6**
Associations professionnelles et Collège						
Conseil médical du Yukon	–	1	–	–	–	1
Total	**–**	**1**	**–**	**–**	**–**	**1**
TOTAL COMBINÉ	**11**	**19**	**12**	**6**	**5**	**18**

TABLEAU 3 – PLAINTES N'AYANT PAS FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE

Du 1er janvier 1997 au 31 décembre 1997

ENTITÉ	Total	*Motifs					
		A	B	C	D	E	G
Services aux agglomérations et Transport	6	1	4				1
Conseil exécutif	1		1				
Éducation	4	1	2				1
Services gouvernementaux	3		2	1			
Santé et Affaires sociales	15	1	9		1	1	3
Justice	8		5		1	1	1
Centre correctionnel de Whitehorse	18	2	11	4			1
Centre correctionnel de Teslin	1		1				
Commission de la fonction publique	6		4	1	1		
Richesses renouvelables	5		4		1		
Tourisme	2		2				
Total	69	5	45	6	4	2	7
Conseils, commissions, etc.							
Société d'habitation du Yukon	8		6	1			1
Régie des hôpitaux du Yukon	2		1		1		
Commission des droits de la personne du Yukon	2		1				1
Société d'aide juridique du Yukon	2		2				
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	17	2	10	2			3
Total	31	2	20	3	1	–	5
Associations professionnelles et Collège							
Conseil médical du Yukon	2		2				
Collège du Yukon	4		1	1		1	1
Total	6	–	3	1	–	1	1
Entités non réglementées par l'ombudsman	104	–	0	0	104	–	–
TOTAL COMBINÉ	**210**	**7**	**68**	**10**	**109**	**3**	**13**

*Motifs:

A Renseignements supplémentaires requis
B Renvoyée à un autre processus ou en appel
C Résolue d'une autre manière
D Pas l'autorité de faire enquête
E Rejetée pour des motifs discrétionnaires
G Manque d'information

Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Chapitre 1, LY 1995

40.(1) L'ombudsman nommé sous le régime de la Loi sur l'ombudsman agit également à titre de commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels.

47.(1) Le commissaire fait rapport annuellement au président de l'Assemblée législative

a) des activités du commissariat;

b) des plaintes et des révisions qui découlent d'une décision, d'une action ou de l'omission d'agir du commissaire.

TABLE DES MATIÈRES

Modifications apportées à la loi 11

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 11

Historique 11
L'administration de la loi 12
Droits d'accès 12
Droits à la vie privée 12
Extraction de l'information 12
Le rôle du commissaire 12
Plaintes 12
Révisions 12
Appels 13

Revue de l'année 13

Révisions et résumés d'enquêtes 14

Aperçu 14
Organismes publics 14
Ministère de l'Éducation 14
Ministère de la Santé et des Affaires sociales 14
Ministère de l'Éducation et Commission de la fonction publique 15
Société d'habitation du Yukon 15
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon 16
Ministère de la Justice et Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon 16

Tableaix statistiques 17

Tableau 1: Plaintes et demandes de révision 17
Tableau 2: Dossiers ouverts 17
Tableau 3: Types de règlement 17

MODIFICATIONS APPORTÉES À LA LOI

Les modifications apportées à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, annoncées le 11 décembre 1997, abrogent des parties de loi qui ne sont plus pertinentes car des dispositions de la *Loi* les remplacent.

Les modifications permettent également au commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels d'examiner les tarifs des parties requérantes en vertu de la *Loi*; de prolonger le temps d'examen en vertu de la *Loi*, jusqu'à 60 jours si l'extension sert à la médiation de l'examen; et de transmettre des renseignements, des commentaires et des recommandations à un ministre, concernant des cas de mauvaise administration ou intendance de documents. Le commissaire doit également rapporter à la GRC tout cas d'offense en vertu des lois du Yukon et du Canada.

Une modification a également permis l'établissement de procédures dans le cas de la nomination d'un commissaire intérimaire pour que celui-ci fasse l'examen d'une plainte, en vertu de la *Loi*, lorsque le commissaire en place croit qu'il serait en position de conflit d'intérêt ou que son jugement serait biaisé s'il entreprenait ou continuait l'examen d'une plainte.

D'après les modifications, la falsification de documents dans le but d'induire toute personne en erreur est une infraction et les Archives du Yukon peuvent maintenant révéler des renseignements personnels dans le cas de personnes décédées il y a 25 ans ou plus.

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Historique

Dans de nombreux pays, les droits d'accès à l'information sont relativement nouveaux. Dans la plupart des cas, ces droits donnent accès à de l'information et garantissent la protection des renseignements personnels. De manière générale, on s'entend pour dire que c'est la Suède qui, depuis le plus longtemps, garantit l'accès aux dossiers du gouvernement. C'est durant les années 1960 et 1970 qu'ont commencé à paraître en Amérique du Nord les premières lois à cet effet. En effet, en 1966, les États-Unis adoptaient une loi sur l'accès à l'information, tandis que la loi sur la protection des renseignements personnels n'est apparue qu'en 1974.

Au Canada, les lois sur l'accès à l'information sont plus récentes et, dans bien des cas, elles sont encore en évolution. Le gouvernement fédéral s'est penché la première fois sur les droits d'accès à l'information au milieu des années 1970. Bien que la *Loi sur la protection de la vie privée* de 1974, la première reconnaissance législative du droit à la protection des renseignements personnels, ait marqué une étape importante, ce n'est qu'en 1983 que la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, deux lois ayant beaucoup plus de poids, ont été adoptées.

Actuellement, toutes les provinces et tous les territoires ont une loi portant sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels.

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, adoptée le 1er juillet 1996, vise tous les ministères, les organismes, les conseils, les commissions et les sociétés de la Couronne du Yukon. Nommé en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, l'ombudsman est également commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Ce dernier, tout comme l'ombudsman, est indépendant du gouvernement et relève de l'Assemblée législative.

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* considère le gouvernement comme étant le dépositaire, et non le propriétaire, de l'information qu'il détient. Cette information appartient de plein droit au public. Le véritable propriétaire de l'information est celui visé par l'information. La *Loi* vise à équilibrer le droit du public de connaître l'information, et le droit de l'individu à conserver sa vie privée, selon le rapport entre l'information détenue par des organismes publics du Yukon.

L'administration de la loi

L'article 42 de la *Loi* donne au commissaire la responsabilité de vérifier l'administration de la *Loi*. Le Commissaire a également comme responsabilités :

- l'information du public quant à la *Loi*
- la cueillette de commentaires et de plaintes venant du public concernant l'administration de la *Loi*
- la tenue d'enquêtes et la préparation de rapports sur les plaintes portant sur l'administration de la *Loi*
- la présentation de commentaires sur les répercussions des lois ou des organismes publics en place ou à venir sur l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels
- l'autorisation de la cueillette de renseignements personnels à partir de sources autres que l'individu visé par l'information

Droits d'accès

La *Loi* garantit l'accès aux dossiers du gouvernement du Yukon, à quelques exceptions près. Les dossiers à la disposition du public sont les fichiers, les lettres, les cassettes, les microformes et les dossiers informatiques portant sur tous les aspects des activités du gouvernement.

La *Loi* garantit également l'accès aux renseignements personnels portant sur soi, et elle donne aux individus concernés le droit de réclamer des corrections à cette information.

Certains dossiers sont protégés et leur contenu ne peut être divulgué. Il s'agit des renseignements personnels sur d'autres personnes, des renseignements qui pourraient entraîner un gain ou une perte monétaire pour une personne ou un organisme gouvernemental, des renseignements qui pourraient poser une menace à la sécurité publique, des renseignements qui pourraient nuire à l'application de la loi, et des dossiers du Conseil des ministres (durant au plus 15 ans).

Droits à la vie privée

L'article de la *Loi* portant sur la protection de la vie privée établit comment un organisme public peut recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels. La *Loi* interdit que d'autres individus voient les renseignements sans autorisation préalable, et elle interdit la cueillette, l'usage et la divulgation de renseignements personnels sans autorisation.

Extraction de l'information

Toute personne souhaitant obtenir de l'information d'un ministère ou d'un organisme doit d'abord s'adresser au bureau en question et demander s'il est possible d'obtenir les renseignements sur place. Si ce n'est pas le cas, il est possible de remplir une demande aux Archives du Yukon. On trouve également aux Archives un répertoire contenant de l'information sur les ministères du Yukon et le type de dossiers que chacun conserve.

Le ministère ou la société dispose de trente jours pour fournir l'information, à moins que l'archiviste ne prolonge ce délai.

Le rôle du commissaire

N'importe qui peut demander au commissaire de réviser une décision prise par un organisme public ou de traiter une plainte présentée en vertu de la *Loi*.

Plaintes

N'importe qui peut demander au commissaire de traiter une plainte à l'effet qu'un organisme public a recueilli, utilisé ou divulgué de l'information de manière contraire à la *Loi*.

Révisions

Le but de la *Loi* est de rendre l'information accessible aux Yukonnais; la plupart des demandes d'accès à l'information sont acceptées. Toutefois, il arrive qu'un ministère doive refuser une demande d'information, en tout ou en partie. Quiconque présente une demande d'accès à l'information peut demander au commissaire de réviser :

- tout refus d'acquiescer à une demande
- une décision visant à séparer ou à dissimuler une partie de l'information contenue dans un dossier
- une décision voulant que le délai soit prolongé

Le commissaire peut également réviser :

- la demande d'un tiers de réviser une décision prise par un organisme public de divulguer de l'information au sujet de ce tiers;
- le refus de la part d'un organisme public de corriger ou d'annoter certains renseignements.

Il faut présenter par écrit les demandes de révision au commissaire dans les trente jours suivant l'avis de la décision. Si les efforts de médiation échouent, le commissaire doit faire enquête. Après la révision, le commissaire doit préparer un rapport concernant ses conclusions, ses recommandations et leurs motifs. L'organisme public doit décider de se plier ou non aux recommandations du commissaire et présenter par écrit sa décision aux parties concernées.

Appels

La Cour suprême rejoint les appels interjetés par :

- les demandeurs lorsqu'un organisme public ne suit pas les recommandations du commissaire;
- les demandeurs qui ne sont pas satisfaits des conclusions du commissaire;
- les tiers lorsqu'on décide de divulguer des renseignements qui les concernent.

REVUE DE L'ANNÉE

L'année 1997 a été des plus mouvementées pour le commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. En 1996, on a estimé que cette fonction a représenté environ 20 p. 100 du travail. En 1997, environ 40 p. 100 du travail a été consacré aux dossiers relatifs à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.

On a mené seize enquêtes relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Lorsque le commissaire reçoit une demande d'examen, il demande à son assistante de tenter de résoudre le problème à l'aide de la médiation. Au cours de l'année, on a réglé six cas de cette façon.

Si la médiation échoue ou si l'on considère qu'elle n'est pas appropriée, le commissaire doit tenir une enquête. Celui-ci a tenu trois enquêtes en 1997. Il a remis aux parties concernées un rapport concernant ses recommandations à l'organisme public. Dans tous les cas, on a accepté et mis en œuvre les recommandations.

Le bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels était fier de tenir, en octobre 1997, un symposium sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels, en collaboration avec les Archives du Yukon. Les conférenciers invités étaient David Flaherty, commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de la Colombie-Britannique; Gerald Negery du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et Judith Whitemarsh d'Edmonton, spécialiste de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée. Des représentants du gouvernement du Yukon, des préposés à la gestion de documents et des coordonnateurs de l'application de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels étaient présents. Nous avons apprécié le discours d'inauguration de l'honorable Lois Moorcroft, ministre responsable de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. Elle a souhaité la bienvenue aux participants, de la part du gouvernement du Yukon, et a réaffirmé l'engagement du gouvernement envers les objectifs de la *Loi* : ouverture et responsabilité. L'ordre du jour du symposium comprenait une vue d'ensemble de la *Loi* et son application pratique à l'administration publique. Le symposium a été des plus appréciés et il y aura un suivi en 1998 sur la question des dossiers électroniques.

À titre de commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, j'ai participé à une conférence, à Edmonton, en compagnie de mes homologues au Canada. Les sujets de discussion comprenaient les questions de protection des renseignements personnels concernant les recherches dans les banques de données, de systèmes d'identification personnels, d'un registre central d'armes à feu et des activités courantes des divers paliers du gouvernement. En 1998, la conférence nationale se tiendra à Whitehorse, pendant la dernière semaine de juin.

Aperçu

Le commissaire procède à une révision à la suite d'une demande écrite. Il peut également recevoir les plaintes concernant l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, et peut faire enquête sur ces plaintes.

Organismes publics

Ministère de l'Éducation

Le commissaire a mené une enquête dans le but d'examiner comment des renseignements personnels étaient recueillis et utilisés. Un représentant d'une école s'est plaint au commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels concernant un employé qui a obtenu des renseignements personnels à son sujet et qui s'est servi de ceux-ci dans le but de nuire à sa réputation. Le représentant a dit en outre de corriger la situation en fournissant la preuve que l'accès à l'information préjudiciable était malgré.

Le commissaire a noté que l'obtention et l'utilisation des renseignements personnels étaient inexactes. De plus, le Ministère est responsable du comportement de ses employés. Le commissaire a également remarqué que les documents que le Ministère a préparés en réponse au cas mentionné ne faisaient pas partie du système d'archivage. Finalement, il a remarqué un manque de compréhension à propos des questions d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de la part de certains employés du Ministère.

Le commissaire a fait quatre recommandations. Une bonne façon de remédier au problème de conflits de renseignements en ce qui concerne la *Loi sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels* serait que l'organisme public détruise le matériel nuisible. Dans le cas mentionné, par contre, le problème a été réglé et il était approprié que les documents servent d'éléments de preuve. Par conséquent, le commissaire a recommandé que le matériel révélateur fasse partie des documents officiels, que le Ministère forme le dossier en mentionnant des excuses par écrit, et que le Ministère mette en œuvre un programme de formation concernant la gestion des renseignements de nature délicate. On a accepté et mis en œuvre toutes les recommandations.

Ministère de la Santé et des Affaires sociales

Une demande a été déposée concernant une décision du ministère de la Santé et des Affaires sociales. La décision interdit la divulgation du nombre de fois qu'un acte médical est posé et des frais connexes.

Dans le cadre d'une enquête du commissaire, le Ministère a mentionné que la divulgation de l'information demandée pourrait entraîner la révélation de renseignements personnels de nature délicate, étant donné que le nombre de fois que cet acte médical est posé est peu élevé.

Le plaignant a mentionné que, dans le cadre de recherches, on devrait avoir accès à des données statistiques, tel que le permet la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*.

Le commissaire a conclu que la divulgation de l'information demandée pourrait porter atteinte à la vie privée. Il a recommandé que l'organisme public continue d'interdire l'accès à l'information décrite.

Ministère de l'Éducation et Commission de la fonction publique

Deux organismes publics ont permis à une personne d'avoir accès, en partie, à des documents. Celle-ci a demandé que le commissaire fasse enquête.

Dans le cadre de la médiation, on a déterminé que le ministère de l'Éducation n'avait aucun des documents demandés. Le plaignant a reçu des copies des documents de la part de la Commission de la fonction publique. Toutefois, l'examen de ces documents montre qu'un dossier entier concernant les données demandées n'a pas été copié par inadvertance. L'organisme public a corrigé l'erreur immédiatement et il n'a pas été nécessaire de faire enquête.

Société d'habitation du Yukon

On a demandé l'examen d'une décision de la Société d'habitation du Yukon. La Société a accordé l'accès à de l'information, c'est-à-dire des agendas d'un superviseur sur une période de trois ans.

La Société a accordé l'accès aux documents demandés en vertu de l'article 5(2) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, parce qu'il était impossible de mettre l'information requise au demandeur tout en dissimulant les très nombreuses références concernant d'autres personnes. De plus, l'organisme public a proposé de copier les documents sans les références aux tiers et de prendre une estimation des coûts.

Les parties se sont présentées à la médiation, mais n'ont pas été en mesure de résoudre les questions dans le cadre de la période de 90 jours allouée, en vertu de la *Loi*. Le commissaire a mené une enquête.

Au cours de la médiation, le demandeur a demandé à l'archiviste du ministère de renoncer aux frais. L'archiviste a refusé la demande, car dans la politique il fallait interpréter «*unduly burdensome*» comme l'incapacité manifeste de payer les frais. L'archiviste a proposé de faire le travail gratuitement durant trois heures, tel que mentionné dans les règlements de la *Loi*. La Société a accepté d'assembler le plus d'information possible durant les trois heures. Le travail a été réalisé avant la tenue de l'enquête.

Lors de l'enquête, le plaignant a mentionné que le processus prolongé d'examen des données lui en avait rien coûté, que les frais auraient exigés que le montant exigé avait pour but d'empêcher l'accès aux données demandées et que la décision de l'archiviste de renoncer aux frais aurait été de mauvaise interprétation de la *Loi*.

Au moment de l'enquête, le processus de demande d'enquête, en vertu de la section 7 de la *Loi*, ne permettait pas au commissaire d'examiner le caractère raisonnable de l'établissement des frais, ni d'examiner la décision de l'archiviste de renoncer aux frais. Toutefois, étant donné que ces éléments font partie intégrante de ce qui accompagnait les documents dont on demandait la divulgation, le commissaire a fait usage de ses compétences générales en vertu de l'article 52, dans le but d'examiner cet aspect de l'application de la *Loi*.

Le commissaire a recommandé à la Société de faire une nouvelle estimation des coûts en se fondant sur le temps consacré au travail déjà effectué. Le coût a été une estimation beaucoup moins élevée. De plus, le commissaire a recommandé à l'archiviste de mettre en place, comme norme, une offre active qui consiste à fournir 3 heures de travail gratuit lorsqu'il y a une demande d'accès à de l'information, le cas échéant, pour qu'il y ait une meilleure estimation des coûts du travail requis.

Avant la modification de la *Loi* en décembre 1997, le commissaire n'avait pas le pouvoir d'examiner les décisions d'archivistes qui consistent à refuser une demande de faveur visant les frais. Toutefois, le commissaire a recommandé à l'archiviste d'expliquer au plaignant l'application des politiques et leur contenu en ce qui concerne l'admissibilité à l'exemption de frais.

Commission de la santé et de la sécurité au travail du Québec

La Commission de la santé et de la sécurité au travail a un nouveau service à la clientèle en téléphonie automatisée qui vise un premier appel réussi. La Commission a créé la nouvelle ligne téléphonique 1-[illegible] pour offrir un service de qualité.

Le processus de validation a été un succès et la Commission de la santé et de la sécurité au travail dispose d'un service de nouvelle technologie et a accepté de travailler avec de nouveaux partenaires pour l'avenir des services technologiques aux citoyens.

Ministère de la Justice et
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Québec

Une personne a demandé l'examen de deux cas de nouvelle lésion à la téléphonie, dossiers simultanément auprès de deux organismes publics. La première demande d'examen concerne une nouvelle lésion à la téléphonie que déposera les deux organismes. Bien que la demanderesse ait reçu une réponse, le ministère de la Justice [illegible] reçue au dossier de la nouvelle lésion. [illegible] en faveur que l'élément clair se trouve que ce [illegible] à [illegible] les [illegible] téléphonie nouvelle. La personne a demandé un second examen au ministère en appui de la demande initiale, conformément au délai exigé.

Bien qu'on ait accepté dans les compétences de la demande, la personne croyait que la Commission de la santé et de la sécurité au travail n'avait pas bien [illegible] à que la ministère de la Justice n'avait pas traité le dossier en profondeur. Y a [illegible] à [illegible] à ce [illegible] que la Commission de la santé et de la sécurité au travail pouvait traiter les dossiers additionnels ce qui a été fait.

Concernant la seconde appel de la demande initiale [illegible] à la téléphonie, le ministère de la Justice a interprété dans les dossiers nécessaires dans à fait de service [illegible] demandée. Par la suite, le Ministère a annoncé au demandeur que l'élément demandé n'existait pas. Bien que la demanderesse n'ait pas déposé la nouvelle plainte, [illegible] à ce service de l'élément de dossier antérieure que le Ministère [illegible]. La demanderesse n'a pas demandé à [illegible] appel.

[illegible]

[illegible]

Du 1er janvier 1997 au 31 décembre 1997

[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]

[illegible]

Du 1er janvier 1997 au 31 décembre 1997

[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]

[illegible]

Du 1er janvier 1997 au 31 décembre 1997

[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]

[illegible]